

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结 (精选10篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结篇一

作为一名新加入员工，并且也是第一次尝试这个岗位的我，在这段时间初期的工作做的真的很迷茫。工作中很多的事情都需要重新理解，而且还有餐厅的了解和学习也都让工作变得异常枯燥。在最初的这个阶段，我也曾因为需要学习的东西太多而想过要放弃。但仔细的反思之后我还是没有这样去做。我也很庆幸当时的并没有这么做，如今的工作并不是那么简单的，比起我现在前进路上的困难，当时的麻烦已经算是很简单的事情了！

如今，在工作中我也渐渐的适应了这里的环境，适应了xxx餐厅的大家。这些都让我有了很多的成长和进步。

在工作方面，我受到了领导很多的帮助和指点，如今的我已经基本掌握了作为收银的能力，不仅能很好的完成金额的收取，在礼仪方面也有了很大的进步。

在这段工作当中，尽管仅仅是这份工作确实是有些枯燥和单调，但通过慢慢的坚持下来，我也逐渐找到了工作的乐趣所在。作为一名收银，我总是能接触到很多的客人。通过和客人的接触，不仅能锻炼我的个人能力，还能提升我的礼仪和素质。而我也在工作中不断的严格要求自己，通过工作不断

的锻炼着自身的能力。

如今的我已经即将转正为一名正式的员工，在感受到欣喜的同时我也感受到肩上的责任更重的一分。所以在今后的工作中，我不会放松自己，反而会更加努力，更加拼搏！努力的让自己为xxx餐厅贡献更多的力量。

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结篇二

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断地提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

1、急客人之所急，想客人之所想。

（每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！）

2、对顾客笑脸

（以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。）

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

（当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，绝不可为附和客人而违背原则。）

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

（前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑我们的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。）

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服

务技巧。

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得最好！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结篇三

百货收银员年终总结 xxxxx[]我部门认真贯彻落实上级领导的指示精神和具体要求，继续发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆的开拓从而取得了良好成绩。

作为刚踏入社会的我，深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

(1)安全创稳定。酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

(2)实施了品牌管理，酒店主抓八大工作。

- 1、以效益为目标，抓好销售工作
- 2、以改革为动力，抓好餐饮工作
- 3、以客户为重点，抓好物业工作
- 4、以质量为前提，抓好客房工作
- 5、以“六防”为内容，抓好安保工作
- 6、以降耗为核心，抓好维保工作
- 7、以精干为原则，抓好人事工作
- 8、以“准则”为参照，抓好培训工作

(3) 员工是酒店的主导。

1、为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。 2在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

3、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，

现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结篇四

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了餐厅的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

一、服务质量

二、餐厅文化

餐厅里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在这里里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到餐厅都会对餐厅和餐厅人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向餐厅人寻求帮助。因此，我们可以说，餐厅是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。

宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不

仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在餐厅的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。餐厅人对此都应非常熟悉，餐厅只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。因此餐厅需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，餐厅才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在餐厅来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的一年后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结篇五

1、餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

2、收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。

3、领取该班次所需使用的帐单及收据，检查帐单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的帐单及收据办理退回手续，并在帐单领用登记簿上签字，餐厅帐单由主管管理，并由主管监督执行。

4、检查电脑系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。

5、查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

1、当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员。

2、当点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客帐单号码输入电脑内，收银机将自动编制该帐单号，待客人结帐时使用；然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照电脑菜单键输入。输入完毕后即可等待客人结帐。

1、餐厅结帐单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

2、客人要求结帐时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，厅面人员应先将帐单核对后签上姓名，然后凭帐单与客人结帐。如果厅面人员没签名，收银员应提醒其签名。

3、客人结帐现付的，厅面人员应将两联帐单拿回交收银员总结后，将第二联结帐单交回客人，第一联结帐单则留存收银员。

4、客人结帐是挂帐的，则由厅面人员将客人挂帐凭据交收银员办理挂帐手续后，两联帐单都交收银员处理。

5、结帐时客人出示优惠卡(或者厅面管理人员给予客人打折)要求打折时，厅面人员应将优惠卡(或者管理人员签名)和两联帐单交收银员按程序办理打折，如果厅面人员只将一联帐单交收银员，收银员可以不给予办理。

6、作废或修改帐单时应由相关人员说明作废或调整原因，并签上姓名，在由厅面管理人员证实后，将修改单和作废单(两联)交收银员送财务部审计审核。

7、由于种种原因，客人需要滞后结帐的，须先请厅面管理人员认可担保，然后将其转入财务部应收帐款。

8、宾馆总经理、副总经理招待客人或销售部人员，经领导批准招待客户时须使用内部帐单，帐单请领导签字后转入财务部审计审核。

9、收银员在本班次营业结束，后应做单班结帐;在本日营业工作结束后，应做总班结帐。仔细核对当日的用餐情况及收入情况，并填写“东(西)园餐厅核对表”。

在每班结束后，要做单班总结;在当日业务结束后，要做总班结帐。直接点击“单。总班结帐”按钮，电脑会自动总结营业收入并产生若干报表，根据所需，打印出报表。

“当日帐目查询”是指未平帐和最近三天的帐目，直接点击“当日帐目查询”按钮，电脑会自动查找出所需帐目。

“历史帐目查询”是指以前产生的帐目，操作方法同上。

1、每位收银员领用的发票由本人保管及核销，不得由他人代领和代核销，核销时作废的页号拆开，其作废号码要填入发

票封面背后的发票检查记录栏内。

2、填制发票金额要凭客人联的消费单金额填制(经办人在发票的有关项目中要签上姓名的全称)，其客人消费单要贴附发票存根联的后面。

3、核销发票时发现存根联没附上客人联的消费单或发票不连号的，经管人除要写上书面说明书附贴上，还要承担由此而产生的一切经济损失。

4、丢失发票要及时以书面报告上报财务部，丢失发票声明作废的登报费要由经管人负责。

收银员当班结束时对于经过电脑操作记录的调整单、作废单等都应送审计稽核。作废单必须由领班以上签名证实注明作废原因。如事后发现有错，但又查不到保存的帐单，其经济责任应由收银当事人承担，同时还要追究销毁单的原因。

1、现金

1)收现金时应注意辨别真伪和币面是否完整无损。

2)除人民币外，其他币别的硬币不接收。

2、支票

收取支票应检查是否有开户行帐号和名称，印鉴完整清晰，一般印鉴是一个公章二个私章以上。如有欠缺，应先问交票人是否印鉴相符，并在背书留下联系人姓名和联系电话。本宾馆不接受私人支票，如由宾馆经理以上人员担保接受支票的，该支票出现问题由担保人承担一切责任。

3、信用卡

1)收授信用卡时，应先检查卡的有效期和是否接受使用范围

内的信用卡、查核该卡是否以被列入止付名单内，（如刷错信用卡纸、过期、止付期及非接受范围内的信用卡银行一律拒收。

2) 客人结算时，将消费金额填入签购单消费栏，请持卡人签名，认真核对卡号，有效期和签名应与信用卡一致，正确无误后撕下持卡人存根联随同帐单交客人。

3) 持卡人如没有入住本宾馆或先离店，代他人付款的须请持卡人在签购单上先签名，填写付款确认书，收银员应认真核对卡号和签名，按预住天数预计金额授权，取得授权后，在签购单边缘注明“已核”字样签上经办员姓名，写上授权金额和授权号码。

4) 信用卡超过限额的一律要致电银行信用卡授权中心或通过edc取得授权，如实际消费超过授权金额应再补授权，一笔消费只能用一个授权码，多个授权码应分单套购，方可接受使用。

5) 签购金额如超过授权金额的10%以内，原授权码仍可使用，不须再授权。

1、现金交接程序

餐厅收银员编制报告完毕后，将所收的现金数额分别填写在现金袋上，然后将现金装入袋内。要求内装现金与现金袋上记录的金额一致，并在现金收入交收记录簿上签字，办理现金交接手续。在收银员的监督下将现金袋放入保险柜中，当收银员下班时，由接收人一一清点现金口袋及核对现金袋上的金额与现金交收记录簿金额是否一致，无误后在转交人姓名栏内签名□a□b□c□d班以此类推，手续不变，直到第二天总出纳清点为止。

2、客帐单交接程序

客帐单交接程序分为两类：一类是已使用的，将已使用过的客帐单按顺序号排好，用客帐单分配表包捆好，放到指定位置，供夜间核数员审核用；另一类是未使用过的，要检查一下与已使用过的客帐单最后一张是否有连号，无误后，办理退还手续。在餐厅收银客帐单领用登记簿的退回处签字。如下班次继续使用时在领用栏内签字办理交接手续，当天工作结束时，应将未使用的客帐单退回主管处，并办理退回签字手续。

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结篇六

刹那间，已经是年底了，我既开心又失落。不仅学到了很多专业知识，还学会了人际交往，进步很大，对自己很有价值。

酒店收银员每天都会接触到不同类型的客人，他们的服务宗旨是把客人当成我们的神，服务标准是让客人方便是服务的最高标准，也是满足客人需求的最高服务等级。当客人走进酒店，看到我们温暖的笑脸，他们会感到友好，有宾至如归的感觉。即使我们在结账服务中遇到一些不愉快的事情，我们还是会笑脸相迎。俗话说，相逢一笑，百事必消好吧。

很多客人在前台要求多开发票，我们婉言拒绝，建议客人可以在其他店消费，计入房费，这样既能为酒店增加效益，又能满足客人的需求，但一定不能违背满足客人的原则。

也许收银工作对每个人来说都是一件很简单的事情。收银员只对收银员负责，其他员工各司其职，不会很难。以前我也是这么想的，现在看来，当我成为酒店员工的时候，我感受到了很多困难，并不是我想象的那么简单。我想说，其实做任何工作都有困难，没有一份工作是简单易行的，只有努力才能做好！

在工作中，我一直保持着对工作的热情，心态以平和为主。我深深知道，作为一名酒店工作人员，一定不能把个人情绪

带入工作中。客人永远是对的，这是我盲目工作的目的，所以我们要带着会心的微笑接待每一位客人。即使客人有不合理的地方，我们也要保持冷静，保持良好的态度，尽量避免与客人发生冲突。

虽然我做出纳的时间不长，但是我的专业素质和水平还有待提高，我觉得只要用心去做，好好学习，就能克服困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅代表自己，也代表公司的形象。工作中要积极向老员工请教学习，能够脚踏实地的做好自己的工作。这个诗歌师的需求就是自己工作的需求。针对工作中遇到的问题，讨论自己的经验也是对自己工作的总结。

在这一段时间的工作中，我觉得仍然有很多不足之处，我的专业水平和技能都需要提高，这样我们才能方便自己的工作以及客户，我们的工作效率也会有所提高。当然，我觉得客服是最重要的。作为服务行业的一员，我们能做的就是服务客户，让虎克满意。这就要求我们要有良好的个人品质，要热情耐心地接待每一位客户，不要把自己的小情绪带入工作中，这样会给你的工作带来很多不必要的麻烦。为了防止自己和客户之间的冲突，我们必须保持自己的心态。

工作之余，要多学习一些商品和会计方面的专业知识。只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能站在今天这个竞争激烈的社会，这也是我们为自己做的准备。只有做好这些，有足够的资本，才能在这个位置上脱颖而出。在一份普通的工作中取得非凡的成就并不是一件容易的事情。

时光飞逝。虽然我在这个岗位上只工作了三个月，但我对自己的感受很深。我没有办法做人，我在工作中给了自己很大的帮助。我应该在以后的工作中多学习，多进步，把工作做好。为了更美好的明天，让我们一起努力。

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结篇七

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断地提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！

以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，绝不可为附和客人而违背原则。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑我们的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结篇八

在工作中，虽然我只扮演一个普通收银员的角色，但我的工作不仅仅是收钱这么简单，还有一系列复杂的手续。在这一年的工作中，我发现无论是繁重、忙碌还是清闲，我们都应该能够自由地做好一份工作，应该以积极的心态去完成每一份工作，而不是因为工作量的比例而抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更应该做的不是把事情想得太坏，而是每天保持一个良好的心态去面对球队。因为快乐的心态会让我们觉得工作很累很无聊。

在工作中，我努力学习自己的商业知识。在领班的培训指导

下，我很快熟悉了餐厅的基本情况和收银员的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待、客服，一点一点的学习积累。不一会儿，我就掌握了收银员应该具备的所有业务技能。

我在工作中犯了错误。是主管和领班一次次给我鼓励，让我对工作更有热情。米勒兰先生曾经说过：年轻人自然需要鼓励。是的，就是这种鼓励让我勇于克服困难，在工作中不断进步。从此，在领导眼里，我不再那么脆弱，反而变得很坚强。因为我强烈的责任感和工作热情，得到了上级领导的肯定，让我来xx社实习。刚开始的时候不习惯，感觉各方面都不如餐厅。然而，经过一段时间的努力，我终于觉得这是一句令人钦佩的话。经过一段时间的努力，领导对我的评价很高，让我接了前台接待的重任。那一刻，我很开心，承受了所有的磨难。累是值得的，同时也觉得压力很大。领导这么看重我，这是他们的信任。我认为我应该努力工作，做好本职工作，这对我来说是一个新的挑战。

对于餐饮等服务行业来说，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能打动客户，还能为他们再次光临奠定基础。而且可以让客户感到荣幸，为企业树立良好的品牌和形象。从xx中可以看出，餐厅领导非常重视服务质量的提高，甚至对于我们的实习生来说，上岗前都要经过严格的礼仪培训。对老员工进行后续培训和指导，不断提高其专业素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：你的一举一动都代表着我们的店铺，你的形象就是我们店铺的形象。客人永远不会错，只有我们会错。只有真诚的服务才会带来客人的微笑。

餐厅充满了服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、扶贫文化等。这里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到餐厅都会或多或少的对餐厅和餐厅的人产生依赖。除了在接受服务的过程中接受文化或知识，他们还在遇到困难时寻求餐厅人员的帮助。所以，我们可以说，餐厅是一个充满文化

和知识的地方。所以在这里工作的人，一定要多一些知识，多一些文化，多一些涵养。客人正在品尝一道菜，女服务员用甜美的声音介绍关于这道菜的知识，包括它的起源、传播、特点、新思想等。，这不仅增加了品尝菜肴的乐趣，也让客人获得了一些新的知识和信息，这让他们感到很高兴你来自另一个层面。

餐厅的每个角落都有礼貌的服务人员，规范的操作，专业的微笑，礼貌的举止，让客人永远受到礼仪文化的影响。社会中的个体总是受到周围人的影响。所谓的礼仪文化，不仅提高了酒店人的素质，还对客人产生了有益的影响，提升了整个社会的素质和涵养。当客人到达一家新酒店时，他们迫不及待地想了解当地的地域文化、习俗和景观特征。餐厅应该很熟悉这个。餐厅只是一个单一的建筑。只有在地域背景下，他们才能有丰富的背景和文化背景。对于外宾来说，他们来这里是为了当地的景观或商业，基本上不是为了一个单独的住宿环境。所以餐厅需要一个能凭借房东身份为客人提供尽可能多的便利的功能。比如介绍当地的旅游资源，比如给当地的商务办事处指路。这样，餐厅才真正成为当地与外界交流的窗口。还有一种叫克服困难的的文化。即提供知识帮助客人解决难题的能力。金钥匙文化是典型的，令人满意和惊喜的，完成不可能完成的任务。

收银员是餐厅的重要岗位，需要很强的责任心和良好的沟通能力，对我来说压力很大。面对困难和压力，我没有退缩，而是面对困难。在前台收银岗位上干了一年，现在可以说我能胜任这份工作，相信以后在其他类似的工作中也会做得更好。

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结篇九

过去的一年，是不平凡的一年。从去年开始筹备到今年8月5日的试营业，酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升

企业服务质量为重点，狠抓经营管理。酒店董事长、总经理领导班子明确了我们酒店的发展愿景、发展目标、经营理念、及企业文化，以此为动力和我们的目标，带领各部门经理及主管、领班，团结酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

（一）经营创收

20xx年（8—12月）经营收入xx万元，其它业务收入xx万元，总收入达xx万元（其中：餐饮部为xx万元，房务部为xx万元，全年客房平均出租率为xx%□年均房价xx元。营业成本xx万元，毛利额xx万元，综合毛利率为xx□营业费用为xx万元，营业税金为xx万元，管理费用为xx万元，财务费用为xx万元，营业外支出xx万元，利润总额亏损xx万元。

（二）管理制度创利

俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的工资挂钩。

目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。

（三）安全创稳定

酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

（一）以对外协调为主，建立良好社会关系

酒店自20xx年8月15日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近10万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。

（二）以财务管理为目标，抓好每一项工作

1、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。

2、会计管理方面

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记；对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项；对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制；由会计

人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。

3、对内、对外协调方面

协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题，为酒店为个人提供合理避税的依据。

（三）以效益为目标，抓好销售工作

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

1、稳固了部分固定消费客户和周边几大厅局建立了良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，在2006年10月召开1次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

2、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

3、自8月5日开业以来完成销售总额2583782、4万元，完成率110、7%。房券销售330套，会员卡销售18张。

（四）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措已经正式推行，在一定的费用和毛利率标准下，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉地做好经营促销工作。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、从20xx年8月至20xx年11月，餐饮部共完成计划任务的86、35%，毛利率平均达到44、24%。

（五）以质量为前提，抓好客房工作

1、酒店自20xx年8月6日开业以来人员始终缺编，客房服务人员边开荒，边做房，工作重，压力大，但大家齐心协力，在不降低客房打扫质量的前提下，共同完成了酒店下达的各项任务。

2、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置励志网<http://www.123456.com>对每个员工的仪容仪表不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

3、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训变为一个系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。

4、生产经营和各项任务指标完成情况。酒店刚开业，知名度较低，为了能扩大酒店的知名度，客房部降低了房价，并运用房券等优惠政策招揽客人，做到旺季更旺，淡季不淡，超额完成了酒店制定的各项任务指标。为了控制成本，降低毛利率，我们将部分用品再回收、再利用，使我们的毛利率达到了96%以上。

（六）以“四防”为内容，抓好保卫工作

1、建立健全各种规章制度：

酒店在试营业期间，按照酒店的要求，10月份制定了本部门的运行手册，并在月底与各部门签定了消防安全责任书，致使酒店在经营过程中无安全事故发生。逢到节假日就制定值班表及紧急预案使安全保卫工作不松懈。

2、管理方面

日常工作中首先采取从我做起，以身作责。特别是在酒店施工期间，保卫部人员少任务重的情况下，积极配合各部工作，保证酒店内的安全工作，为保证酒店顺利开业打下了良好的基础。

在日常工作中采取因人施教，分析人员的心理状况，采取不同的方式方法消除部门员工心里不安因素，培养协同作战的能力。不管是在应急突发性事件还是协助各部工作都达到了

哪里需要那里去，统一行动，协同作战的目的。

3、消防工作

为了进一步认真落实《消防法》的规定，做到防患于未然，提高全员意识，教育酒店全体员工自上而下，从思想上重视，狠抓防火工作，在施工期间抓获盗窃3起罚款金额1600元，处理打架事件30起，抓获违规操作6起，罚款金额600元。消防安全培训150次，下发整改通知书12份都已整改。购买灭火器128具，灭火器箱子50个。接受职能部门检查3次，基本保证酒店消防设施到位，为12月份市消防局对酒店验收工作、经营工作打下了良好基础。

（七）以降耗、降损失为核心，抓好维护工作

从酒店筹备开始，工程部就一直配合施工单位对大厦的原有装饰。进行完整的拆除工作，一一登帐并运至大库，确保将拆除的损失降到最小。为节约资金，自行对酒店管理网络进行综合布线和施工，只此一项就为酒店节约资金近万元。并且，试营业期间，工程部工作人员有时经常干到凌晨六、七点钟，早晨还要照常上班，员工们无怨无悔为酒店的正常营业做出了重要贡献。

酒店开业后，工程部自己设计制作了两台巴西烧烤炉，酒店二级库房货架，负一层暖气的改造和拆除等，包括酒店一系列设施设备的安装调试，也都是由工程部来完成的，为酒店节约了大量的资金。

8月5日开业后，由于经营情况较好，各项能耗都较大，在这种情况下，经过工程所有员工的不懈努力，总共为酒店节约用水1202方，用电11525度，以实际行动为酒店的节约做出了重要贡献。

（八）以精干为原则，抓好人事、培训工作

自试营业以来在，在资源开发、生存竞争中人力资源部坚持“以人为本”的重要思想为指导，“以人才治店，以人才求生存”为目标，顺利完成06年度人事工作。

经过5个月的运行，酒店的用人机制逐步建立起来，知人善用，帮助员工、提高员工、留住员工，为员工提供创造成才，发挥才能的机会，加大了对本酒店人员的培养和提拔力度。

自酒店质检部成立以来，作为酒店纪律督查的职能部门，基本上严格执行了酒店规章制度、员工守则。这几个月以来，依照规定除名了5名员工，劝退了16名员工，留店查看3名员工，其他警告及系列处罚共73人次，进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度不姑息的良好氛围。

加强了员工的培训工作，除了新员工的入职培训，还针对新上岗的员工进行一对一的培训，老员工以身做责，通过言传身教带动新员工。

企业文化建设一直是福兰德假日酒店一项重要工作，员工生日、每月的评先、员工每月的棋类比赛、趣味比赛都进行的有声有色。今年酒店的企业文化可以说是不断创新、不断进步的一年，把创建学习型企业作为新的着力点，组织建立了福兰德假日酒店的党支部与团支部；为学习酒店先进的管理理念，酒店总经理每天中午还组织各级员工，利用午休时间学习了《中层干部素质提升和培养》、《服务质量控制程序》等先进的管理经验，并和工作联系起来，组织部门领导编写了符合我们酒店特色的《福兰德假日酒店员工应知应会》、各部门的《运行手册》及现在各部门正在编写的《质量手册》。

（一）设施设备不尽完善

明年酒店就要申请四星级商务酒店，不管是客房内部的硬件设备，还是酒店内部的软件设施，都还不能达到要求，努力

达到四星级酒店的各项标准是明年酒店的一项十分重要的工作。

（二）管理水准有待提升

2、表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；

3、表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

（三）服务质量尚需有优化

从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

20xx年，是福兰德假日酒店试营业的第一年，是酒店发展的一年，是具有转折意义的一年，福兰德假日酒店要在社会各届中塑立良好的企业形象，保持客房出租率和餐饮上座率继续向良性方向发展。相信在新的一年里，在酒店董事长、总经理和酒店全体员工的共同努力下，开阔思路、开拓进取□xxxxxx假日酒店的各项工作一定能再创佳绩！

餐厅收银实习工作总结 餐厅收银工作总结篇十

2、熟练掌握餐厅收银软件ncr的操作，在规定时间内为客人结完帐；

3、做好班前准备工作；

- 4、负责各银行终端机的签到及结帐，保证机器正常运作；
- 6、严格审核减免、打折，熟记饭店各种折扣；
- 7、跟办上一班未尽事宜；
- 8、与营业点员工密切配合，保证各帐款及时、完整地收回；
- 10、承办上级交办的其它工作。